已完成调查的个案撮要选录

市区重建局

个案编号： OMB 2002/1322

市区重建局 — 商场管理 — (a)延误处理有关一名商户售卖未经许可货品的投诉；(b)偏袒另一名商户，允许该名商户售卖未纳入租约内的货品种类；以及(c)没有通知投诉人关于可增添售卖货品种类的新安排 — 部分成立

投诉人是市区重建局（「市建局」）辖下某商场的商户，专门售卖玉器。她曾向市建局一名助理经理投诉，指另一名商户（「该名商户」）违反租约规定，除售卖租约内指定的货品外，并兼售玉器。投诉人每次致电查询个案的进展时，该名助理经理的回覆不是「在跟进中」，就是「需要翻查租约内容」。三个月后，投诉人前往市建局总部要求与该名助理经理会面，但遭拒绝。投诉人的个案随后转交一名高级经理处理，但事情仍然毫无进展。两个月后，投诉人获该名高级经理接见，并获告知市建局会依租约规定，禁止该名商户售卖玉器。

2. 半个月后，投诉人得悉，除她本人外，所有商户都收到市建局的通知，允许他们申请增添售卖一项未纳入租约内的货品，而该名商户亦已获准增添售卖玉器。

(a)点投诉

3. 市建局对于规定商户销售货品的种类，以及处理商户要求改变销售货品种类的申请，并无既定政策或指引。市建局人员在接获有关投诉时显得不知所措，一方面没有对该名商户采取任何行动，另一方面却又承诺会执行租约的规定。该名助理经理更以投诉人同行的朋友语气激动为理由，拒绝接见投诉人。

4. 由于市建局缺乏处理投诉的指引，这宗投诉个案拖延达半年仍未获解决。本署认为(a)点投诉成立。

(b)点投诉

5. 本署未能发现任何证据证明市建局决定准许该名商户售卖玉器，是由于偏袒该名商户。该项放宽政策旨在协助所有商户渡过经济难关。该局与商户签署的租约，并没有给予商户独家销售某类特定货品的专营权，因此，放宽售卖货品种类并不违反租约规定。本署认为(b)点投诉不成立。

(c)点投诉

6. 负责派发通告给所有商户的职员，同时亦负责把市建局的覆函送交投诉人。由于该名职员误以为覆函内已夹附有关通告，故此没有再另发通告给投诉人。但当他发觉漏派通告后，已立刻补派。本署认为事件只属误会，是无心之失。因此(c)点投诉不成立。

结论

7. 总括而言，本署认为这宗投诉部分成立。

8. 市建局已接纳并落实本署的所有建议，包括向投诉人书面致歉；制定处理投诉的指引；以及培训员工，加强他们在沟通和处理投诉方面的技巧。此外，该局亦会检讨有关商场的发展方向和管理策略，作为确定和审批商户销售货品种类的政策依据。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断改善服务质素和效率，以及把错误纠正的职能。

地政总署及民政事务总署

个案编号：　OMB 2002/0020
OMB 2002/2230

地政总署 — 短期租约 — (a)在处理一项有关更改短期租约条款的申请上欠缺效率；(b)就该项申请进行不必要的谘询；以及(c)否决该项申请，而有关的理由应在两年前加以澄清 — 部分成立

民政事务总署 — 征询意见 — (b)就建议更改短期租约条款一事进行不必要的谘询 — 部分成立

某体育会是市中心一个运动场的短期租约承租人，每年只须缴交一元的象征式租金。体育会向地政总署的分区地政处（「地政处」）申请更改短期租约的条款，以便经营高尔夫球练习场。

2. 地政处在审研这项申请时，曾征询政府各有关部门，包括民政事务总署(「民政署」)辖下的分区民政事务处(「民政处」)的意见。经过数次跨部门会议和多番书信往来，在26个月后，地政处以高尔夫球练习场会带来种种问题，如滋扰、安全、火警危险和强烈灯光等，而拒绝申请。

(a)点投诉

3. 尽管进行跨部门谘询确有需要，但本署注意到，地政处与其他部门的某些书信往来是重复和不必要的，以致在处理申请时造成延误。然而，体育会也要负上部分责任，因为该会没有履行其最初建议的某些条件，也没有迅速回应地政处要求该会提交改善建议一事。因此，本署认为这个投诉点部分成立。

(b)点投诉

4. 地政处和民政处曾就建议的高尔夫球练习场征询区内居民意见，并且先后三次征询运动场附近屋苑业主立案法团(「法团」)的意见。本署认为，若先前几次的谘询工作做得恰当和较为彻底，就不用重复谘询法团的意见。因此本署认为，就地政处来说，这个投诉点是成立的。另一方面，民政署也要负上部分责任。因此，这个投诉点亦部分成立。

(c)点投诉

5. 本署注意到，地政处给投诉人的拒绝信件只是概括地陈述各有关部门的意见，以及地政处为努力解决问题所达致的结果，不过却没有说明拒绝申请的理由。本署认为，若地政处能较为决断和不把谘询程序延长，应可以更早把决定通知体育会。因此，本署认为这个投诉点部分成立。

结论及建议

6. 申诉专员认为，整体而言，体育会对地政总署提出的投诉部分成立，而民政署亦须对(b)点投诉负上部分责任。申诉专员建议地政总署署长考虑简化处理不同类别的短期租约的程序，以及为此订定服务承诺。她亦建议民政事务总署署长提醒员工在有必要时才进行谘询，并应彻底地进行谘询工作。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率，以及把错误纠正的职能。

地政总署

个案编号： OMB 2001/3906

地政总署 — 土地管制 — 迟迟不砍掉枯树 — 成立

二零零一年六月，投诉人要求民政事务总署辖下的民政事务处(「民政处」)砍掉一棵枯树。民政处和渔农自然护理署(「渔护署」)派员与投诉人同往实地视察后，把个案转交地政总署辖下的分区地政处(「地政处」)处理。然而，直至二零零一年十二月，地政处仍未采取行动，也没有通知投诉人有关工作的进度。

2. 地政总署并没有就砍伐树木订立任何服务承诺。根据常务指令，经办人员须实地视察，以核实情况。若树木会引致即时危险，个案会转交渔护署办理。若树木不会引致即时危险但仍要砍伐，则须取得渔护署批准。

3. 二零零一年六月底，民政处把个案转交地政处，并在七月以电话和便笺跟进。渔护署在二零零一年八月去信地政处，建议砍掉该树，但地政处的经办人员没有采取行动。直至二零零一年八月底，当地政处另一名人员处理这宗个案时，才与渔护署联络。二零零一年十一月，地政处与分区定期合约承办商作出安排，把枯树砍掉。

4. 本署注意到，在另一宗个案中，地政处在收到砍树要求 20 天后，已与分区定期合约承办商同往视察情况。因此，地政处在处理这宗投诉时，确实有所延误。

5. 此外，本署得悉在二零零一年八月和九月，渔护署已先后就砍掉该棵枯树提供专业意见，但地政处在同年十一月仍两次去信渔护署，要求该署以书面确定是否要砍掉该棵树。本署认为此举浪费时间和资源。

6. 申诉专员认为这宗投诉成立，并建议地政总署：

(a) 向投诉人道歉；

(b) 检讨处理转介个案的程序，订明必须向有关转介部门或要求协助的人士提供初步答覆；以及

(c) 设立转介个案记录册，并且定期检讨尚未完结的个案，确保不会有任何个案无人负责，或者受到忽略。

7. 地政总署同意在处理这宗个案时有所延误，但该署解释，砍伐树木并非该署优先处理的工作，而且该棵枯树对公众没有构成即时危险。然而，该署会考虑落实本署的建议。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率，以及把错误纠正的职能。

地政总署

个案编号： OMB 2001/3996

地政总署 — 追讨政府收费 — (a)在追讨地税一事上欠缺效率；(b)多收地税；以及(c)没有解答查询 — 部分成立

投诉人是某座多层大厦一个单位的业主。一九九七年五月，地政总署向他发出缴费通知书，追讨他由一九九二年一月至一九九七年六月期间欠交的地税。投诉人质疑为何这么迟才向他追讨。由于他已缴交一九九七年三月至六月的地税，他怀疑是否有双重收费的情况。他致电地政总署查询，但得不到满意的答覆。

(a)点投诉

2. 事涉大厦在一九九一年重新发展，覆盖八个地段。这些地段的地税都按照个别地段的租契条款计算，而不同地段的地税金额各有不同。

3. 由于上述土地重新发展，其中某些地段的应课差饷租值因此调高。一九九三年六月，差饷物业估价署通知地政总署有关三个地段的新应课差饷租值，以便修订征收的地税，而且可追溯至一九九二年一月。由于一时疏忽，地政总署仍继续向这些地段征收旧地税。

4. 在发现出错时，地政总署于一九九七年五月向投诉人发出缴款通知书，以追讨一九九二年一月至一九九七年六月期间少收的地税差额。投诉人质疑为何要这么

迟才追讨，并要求覆核有关金额。地政总署没有回覆，更在一九九九年五月发出催缴单。直至二零零一年十一月，地政总署才回覆投诉人。

5. 本署注意到，地政总署用了四年时间修订地税金额，另外又用了四年时间追讨地税差额。因此，申诉专员认为(a)点投诉成立。

(b)点投诉

6. 投诉人已缴付库务署就三个地段所征收的地税（由一九九七年三月至一九九八年十二月期间）。不过，由地政总署发出并遭到投诉的缴款通知书却是关于另外三个地段。由于该署并无多收地税，因此，申诉专员认为(b)点投诉不成立。

(c)点投诉

7. 投诉人指称，接听电话的人员没有解答他就缴款通知书提出的疑问，只是建议他向另一个部门查询。本署注意到，事涉缴款通知书是由库务署发出，因此，地政总署把投诉转交给该署加以澄清，并非不合理。申诉专员认为，(c)点投诉不成立。

8. 整体而言，有关地政总署的投诉部分成立。鉴于地政总署没有向投诉人多收地税，申诉专员建议，若投诉人仍未缴交欠款，便应尽快缴付。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断改善服务质素和效率，以及把错误纠正的职能。

地政总署、民政事务总署、渠务署、运输署及路政署

个案编号： OMB 2000/2865
OMB 2000/2866
OMB 2001/0049
OMB 2001/0050
OMB 2001/1481

地政总署、民政事务总署、渠务署、运输署及路政署 — 土地管制 — (a)没有就某条违例辟建的车辆通道采取适当的行动（地政总署 — 部分成立；民政事务总署、渠务署、运输署及路政署 — 不成立）

民政事务总署 — 谘询事宜 — (b)拒绝承认村民大会的决定具法律效力 — 不成立

民政事务总署及渠务署 — 防洪措施 — (c)没有就某条明渠因违例辟建车辆通道而导致出现水浸一事采取适当行动 — 不成立

民政事务总署 — 防洪措施 — (d)没有就水浸问题的投诉采取适当跟进行动 — 不成立

投诉人是一名村代表，他向民政事务总署（「民政署」）辖下的民政事务处（「民政处」）投诉，指有人未经批准，在政府土地上辟建一条车辆通道。民政处把投诉转交某分区地政处跟进。地政处在该幅土地上张贴警告告示后，便再无任何纠正行动。投诉人认为该车辆通道对村民的安全构成威胁，而且会令该村的水浸问题更为严重。投诉人向本署投诉地政总署和民政署后，再投诉渠务署和运输署。

2. 在调查的过程中，本署发现该车辆通道有一部分是由路政署代发展商辟建的。路政署遂亦列为被投诉的部门。

(a)点投诉

地政总署

3. 虽然地政总署已即时回应投诉，张贴警告告示，但该署并没有订立在政府土地上辟建车辆通道的程序或指引。地政处身为审批当局，却没有清楚说明是否已批准辟建车辆通道的申请。地政总署辩称，该署只是有条件批准该项申请，随后已撤销有关决定。不过，这项决定并没有通知路政署、其他部门和投诉人。若地政处能适当地处理关于在政府土地上辟建车辆通道的审批，(a)点投诉应该可以避免。

4. 申诉专员认为，有关地政总署的投诉部分成立。

民政署

5. 民政署已即时把投诉转介给地政处跟进，履行其担任联络的职务。申诉专员认为，有关民政署的投诉不成立。

渠务署、运输署及路政署

6. 渠务署、运输署和路政署已履行其职务，提供专业意见／资料给地政处，以便其处理有关投诉。

7. 申诉专员认为，有关这三个部门的投诉不成立。

(b)点投诉

民政署

8. 民政署表示，投诉人从来没有通知民政处有关该次村民大会。另一方面，投诉人亦不清楚是否曾将该次会议的纪要副本送交民政处。他提议本署不再跟进这个投诉点，申诉专员表示同意。

(c)点投诉

民政署及渠务署

9. 民政处已把有关投诉转介渠务署采取跟进行动，因为该署负责公共排水系统。渠务署解释，出现水浸情况，可能是由于该区的乡村排水渠未能将村内的溢流引入公共沟渠。该署同意增加定期巡查及疏浚该沟渠的次数。由于上述两个部门都已适当地处理这宗投诉，申诉专员认为这个投诉点不成立。

(d)点投诉

民政署

10. 民政处已采取所需的跟进行动，联络投诉人，以取得有关私人地段业权人的同意，进行改善排水系统的建议措施。

11. 申诉专员认为，有关民政署的投诉不成立。

建议

12.　申诉专员向地政总署提出下列建议：

(a)　寻求一个令各方满意的解决办法，处理该车辆通道或纠正有关情况，并且把结果通知投诉人；

(b)　就如何处理关于在政府土地上辟建车辆通道的申请，发出指引；以及

(c)　与有关的决策局磋商后，检讨工作程序，以加强各部门在处理这类申请方面的统筹和联络工作。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

地政总署及房屋署

个案编号：　OMB 2001/3084
OMB 2001/3085

地政总署及房屋署 — 土地管制 — 没有对违例建筑物采取管制行动 — 成立

投诉人向地政总署辖下的分区地政处(「地政处」)投诉某项违例建筑工程。地政处其后通知他已把投诉转介房屋署的寮屋管制办事处（「寮屋办」）跟进。投诉人曾多次致电寮屋办查询情况，但该处职员却重复表示事情并非由他们负责，不知地政处因何将投诉转介给他们。

2.　地政处派员实地视察后，发现一间已有寮屋管制登记编号的寮屋正进行违例建筑工程。此外，在一幅农地上亦停泊了车辆。由于在农地上停泊车辆并没有违反土地契约，地政处把这宗投诉转交规划署跟进。地政处向进行违例建筑工程的寮屋屋主发出通知后，已要求负责清拆寮屋的寮屋办跟进。地政处随后把上述情况告知投诉人，并表示如有需要，该处会联同房屋署一起采取管制行动。

3.　规划署曾向地政处查询有关车辆的车主身分，但地政处并无回覆。

已完成调查的个案撮要选录

4. 寮屋办向寮屋屋主发出口头警告，通知他须取得地政处的批准，才可进行有关工程。屋主于是向寮屋办提交申请书，并夹附一份在一九二一年由当时的负责机构发出的土地执照副本。寮屋办则把申请文件转交地政处，并假设地政处需要时间考虑申请，而不采取管制行动。地政处以屋主在工程展开后才提出申请为理由，否决他的申请，并促请寮屋办执行管制行动。寮屋办其后数次向屋主发出口头警告，通知他须直接向地政处提出申请。

5. 房屋署和地政总署对该份在一九二一年发出的土地执照是否有效，意见分歧。房屋署认为，地政处应负责清拆在领有土地执照的地段上，采用永久建筑材料搭建的违例建筑物。地政处则不同意，并指有关违例建筑物的数目和面积已超出土地执照的规限，房屋署应负责处理那些已有寮屋管制登记编号的违例建筑物。

6. 本署的意见如下：

(a) 地政处没有回覆规划署的查询。虽然地政处认为该处没有执行管制行动的责任，但却向投诉人表示会联同房屋署一起采取管制行动，这不但有欠妥善，而且误导投诉人。

(b) 寮屋办处事不当。尽管寮屋办知悉地政处早已否决寮屋屋主的申请，但仍继续要求屋主直接向地政处提交申请，并以地政处正在办理有关申请为借口，逃避执行管制行动的责任。

7. 本署同意，管制行动往往涉及复杂的行政及法律程序，处理需时。然而，政府部门应以积极主动和务实的态度，互相协调工作，尝试尽快合力解决问题，而不应以各种借口，逃避责任。因此，申诉专员认为，这宗投诉成立。

8. 地政总署和房屋署已就本署提出的下述建议，采取适当的跟进行动：

(a) 订立机制，以便协调跟进行动和澄清责任，并把讨论结果告知投诉人；以及

(b) 训示属下人员改善服务态度，要积极处事，不得逃避责任。

这宗个案显示出申诉专员确保把错误纠正的职能。

社会福利署

个案编号： OMB 2001/2989

社会福利署 — 伤残津贴 — 延误处理申请 — 成立

投诉人向社会福利署（「社署」）辖下某社会保障办事处申领伤残津贴，并获通知已批准其申请。可是，在 10 个月后她仍未收到任何津贴。

2. 社署证实，医务社会服务部在收到投诉人的医疗评估报告，确定她符合资格领取伤残津贴后，已将文件以传真及送递方式，转交有关的社会保障办事处跟进。不过，该办事处并没有收到该份报告的记录，亦没有收到随后以传真发出并附载投诉人新地址的评估报告。由于没有医疗评估报告，投诉人的申请不获批准。

3. 本署未能确定文件传送失误的原因。然而，社会保障办事处无疑对文件传送失误一事并不知情，因为医务社会服务部没有要求对方认收文件。而且，医务社会服务部亦没有保留以传真发出文件的记录。

4. 有鉴于此，申诉专员认为这宗投诉成立。

5. 社署已跟进本署的建议，向投诉人书面致歉，并批准她的伤残津贴申请。医务社会服务部除了已开始使用电脑登记医疗评估报告的收发记录外，亦会在送递医疗评估报告时，附上认收回条。

这宗个案显示出申诉专员确保把错误纠正的职能。

知识产权署

个案编号： OMB 2002/1609

知识产权署 — 处理申请 — 没有妥善处理投诉人的商标注册申请 — 成立

投诉人于二零零零年四月根据《商标条例》向知识产权署辖下的商标注册处（「注册处」）递交一份商标（「A 商标」）注册申请。注册处于七月发出「刊宪通知书」，指示投诉人办理刊宪手续。投诉人遂于八月在宪报刊登有关 A 商标的注

册。其后，投诉人接到注册处的通知，于是缴交注册费。十一月初，注册处通知投诉人，指出在二零零零年四月（他递交申请前两天），该处已接获另一个极为相似的商标（「B 商标」）的注册申请，故此 A 商标的申请是错误地获接纳。投诉人亦就 B 商标的注册申请提出反对，但注册处并未有迅速解决事件。投诉人认为注册处处理其申请时有疏忽。

2. 注册处在处理商标注册申请时，会翻查现存记录及待决申请，以确定是否有任何与申请注册的商标相同或极为相似的其他商标。知识产权署承认，处理个案的职员没有发现 A 商标与 B 商标有「抵触」（即相同或极为相似）。这是由于注册处把商标的文字部分和影像部分分开储存在电脑系统，若职员于比较两个商标的文字后，认为没有「抵触」，便不会再核对影像资料。

3. 注册处在收到有人就 A 商标的申请提出反对后，发觉因疏忽造成错误，遂发信向投诉人道歉，并承认是错误接纳他的申请。由于两名申请人均就对方的申请提出反对，注册处将进行聆讯。在作出裁决前，该处不会为任何一方办理注册手续。

4. 本署认为，两个商标的英文字样有明显的相同之处，注册处的职员理应再核对影像资料，以比较两者是否有「抵触」。该名职员没有这样做，显然是疏忽。因此，这宗投诉成立。

5. 本署建议，知识产权署应提醒职员在处理商标注册申请时提高警觉，以免同类事件再次发生。

6. 知识产权署接纳本署的结论及建议。

这宗个案显示出申诉专员确保把错误纠正的职能。

房屋署

个案编号： OMB 2001/3687

房屋署 — 屋苑管理 — (a)在出售某「居者有其屋」屋苑的单位时误导投诉人；(b)偏袒业主立案法团管理委员会；以及(c)就有关屋苑管理的事宜投票时违反承诺，没有保持中立 — 不成立

已完成调查的个案撮要选录

投诉人购买了香港房屋委员会（「房委会」）推出的「可租可买计划」下某「居者有其屋」（「居屋」）屋苑的一个单位。他指称，房屋署在出售该屋苑时误导准买家，没有提醒他们注意，该屋苑的其余三座大厦均为出租公屋楼宇。该署又偏袒业主立案法团管理委员会（「管委会」）主席，在土地审裁处（「审裁处」）就部分业主对管委会的诉讼进行聆讯时，该署委聘的物业管理公司（「管理公司」）只派员陪同管委会主席出席聆讯，而没有派员陪同该些业主出席。此外，房屋署虽曾承诺在业主大会上保持中立，但最后却在会上投票，反对业主提出的建议。

2. 另外，投诉人又认为房委会和房屋署有角色冲突，因为前者负责制定公屋政策，而后者则负责执行。他又指房委会和房屋署欺骗居屋业主，因为居屋和公屋楼宇在设计、设施和管理服务方面，并无分别。

(a)点投诉

3. 根据「可租可买计划」简介小册，房委会会在公屋屋苑中，挑选数座大厦作为居屋发售，其余大厦的单位则予以保留，用作出租公屋。事涉屋苑的售楼书亦说明「屋苑内部分单位／大厦可能作为出租公屋之用」，夹附的图则也清楚注明，屋苑内其他大厦为出租或出售的资助房屋。

4. 买家在选购单位前，应已详阅上述两份资料，然后才作出决定。本署认为，房屋署并无误导买家。这个投诉点不成立。

(b)点投诉

5. 二零零一年八月，该座居屋楼宇超过 5%的业主要求管委会主席召开业主大会。由于管委会未能在法定限期内作出回应，业主遂提出申请，要求审裁处命令管委会召开业主大会。审裁处其后就业主的申请进行聆讯。

6. 房屋署指出，管理公司获委聘管理屋苑，应与管委会合作，自然有责任派职员陪同管委会主席出席聆讯。但是，向审裁处提出申请的业主并不代表全部业主，故管理公司没有派职员陪同他们出席，并非不合理。

7. 申诉专员认为，房屋署的解释合理。这个投诉点不成立。

(c)点投诉

8. 投诉人指房屋署虽曾承诺在业主大会上保持中立，后来却在会上投票，反对两项提议：即由房屋署承担费用，在各大厦的走廊安装窗花，以及解散管委会。

9. 房屋署解释，加装窗花属于改善工程，费用应由屋苑管理基金支付，而房委会身为屋苑其中一名业主，已按照所拥有的业权份数每月缴交管理费。由于这项建议不合理，所以房屋署的代表投票反对。

10. 至于解散管委会的提议，房屋署表示，业主大可依据《建筑物管理条例》撤换个别不称职的委员，无需解散整个管委会，否则法团的运作以至整个屋苑的管理工作可能会受到严重影响。由于事关重大，该署认为其代表是有充分理据在会上投票的。

11. 本署认为，房屋署只承诺在一般情况下保持中立，而不是在任何情况下都会保持中立。所以，该署并无违反承诺。这个投诉点不成立。

其他指称

12. 本署不认同投诉人所指房委会及房屋署之间有角色冲突。前者是屋苑业主而后者是其执行部门，因此房屋署应当照顾房委会的利益，以及代表房委会参与屋苑管理工作。

13. 本署亦不同意投诉人所说，居屋的设计、设施及管理服务应和出租公屋不同。房委会及房屋署有责任为公屋居民提供高质素的居住环境。事实上，他们的努力是值得赞许的。

14. 整体而言，这宗投诉不成立。

15. 房屋署与混合式屋苑个别业主之间的纷争，可能会影响屋苑管理效率。申诉专员建议，若屋苑全部居屋单位的业主提出要求，该署应研究修改地契和公契，让业主自行管理屋苑中居屋部分的可行性。

16. 房屋署表示，地契和公契都是法律文件，任何修改都必须得到全体业主（包括抵押人）的同意，而在商讨修改的过程中，难免会有不同意见，引起纷争。整个

屋苑订立单一公契，可确保屋苑内所有居民均能享用公用设施，而管理和维修责任则由各方公平分担。

17. 本署认为，修改地契和公契虽有一定困难，却是解决问题的最终办法。日后若有同类型的混合式屋苑，房屋署应按个别屋苑的实际情况，考虑分契的可行性。

这宗个案显示出申诉专员在公职人员受到不公平指责时指出事实真相的职能。

房屋署

个案编号： OMB 2002/0526

房屋署 — 泥头费 — (a)批准某屋苑物业管理公司收取划一的泥头费，对小单位业主不公平；(b)批准管理公司订定不合理的泥头费金额，违反大厦公契规定；以及(c)没有积极跟进多收泥头费事宜 — 部分成立

投诉人是某新入伙的「居者有其屋」屋苑单位的业主。根据大厦公契规定，泥头费不得高于两个月的管理费。由于屋苑物业管理公司（「管理公司」）收取划一的泥头费，投诉人须缴付超过本身应分担的费用。投诉人向管理公司交涉，但管理公司不予理会。他于是向房屋署投诉，但经过一年多时间，房屋署仍未给他任何正式回覆。

(a)点投诉

2. 清理泥头承办商是经招标挑选的。房屋署和管理公司按照行之已久的做法，订定划一的泥头费。本署认为，泥头量的多少一般都与单位的大小成正比例。事实上，出租公屋和私人楼宇都按单位大小收取泥头费。因此，本署认为(a)点投诉成立。

(b)点投诉

3. 房屋署是在获得地政总署批准后，才调高屋苑的泥头费上限，由相等于一个月管理费增至两个月管理费，并在屋苑的大厦公契中订明这上限。

4. 整个屋苑的泥头费中标价与邻近屋苑的收费水平相若。划一收费的金额，是根据承办商的中标价除以屋苑单位总数而计算的。整体的泥头费金额是合理的，但

投诉人和其他小单位业主所支付的泥头费金额，却超出了大厦公契规定的水平。因此，本署认为(b)点投诉部分成立。

(c)点投诉

5. 房屋署获得的法律意见明确指出，划一收取泥头费并无法律依据。由于房屋署是最终的决策人，该署应对事件负责，采取补救措施，并应及早向投诉人提供有关的进度报告。

6. 房屋署需时 20 个月才能够安排管理公司把多收的泥头费退还业主，显然是办事不力。不过，由于管理公司是一家商业机构，故此房屋署不可以完全控制退还泥头费的安排。因此，本署认为(c)点投诉部分成立。

7. 总括而言，这宗投诉部分成立。

8. 房屋署已接纳本署的建议，向员工发出指引，提醒他们不应盲目因循旧习，而须遵照大厦公契的规定。

这宗个案显示出申诉专员确保把错误纠正的职能。

房屋署

个案编号： OMB 2002/0688

房屋署 — 交租事宜 — 延迟办理「自动转帐」申请及无理拒绝投诉人用「缴费聆」交租 — 成立

投诉人向某屋邨办事处申请以「自动转帐」交租。有关申请一般需时三个月便可批出，但在三个月后，投诉人仍未接到房屋署任何回应，遂申请用「缴费聆」交租。屋邨办事处人员接纳投诉人的申请，并发给他一个「缴费聆用户号码」。房屋总部其后拒绝投诉人的「自动转帐」申请，理由是住户不可以同时用「自动转帐」和「缴费聆」交租。

2. 一个月后，屋邨办事处在事前没有通知的情况下，取消了投诉人的「缴费聆

用户号码」，以致他用「缴费聆」缴交的租金无法入帐。房屋署这样做是因为该署相信投诉人或会选用「自动转帐」交租，但投诉人其实无意再申请「自动转帐」。

3. 申诉专员有下列观察所得和意见：

(a) 房屋署确曾延迟处理投诉人的「自动转帐」申请。而且，处理时间一般需时三个月亦是过长；

(b) 房屋署人员没有通知投诉人有关取消其「缴费聆用户号码」一事；

(c) 房屋署应容许住户同时采用两种方法交租。由于住户用「缴费聆」交租时，须自行输入有关资料，因此住户不大可能会重复交租；以及

(d) 房屋署没有在「交租易」小册子或相关文件中说明不可以同时采用「自动转帐」及「缴费聆」交租，该署应对住户作出清楚交代。

4. 申诉专员认为这宗投诉成立。

5. 房屋署已接纳申诉专员以下的建议：

(a) 向投诉人书面致歉；

(b) 考虑容许住户同时采用「缴费聆」和「自动转帐」这两种方法交租；

(c) 修订「交租易」小册子的内容，更清楚说明有关交租的政策；

(d) 加快办理「自动转帐」的申请及订定服务承诺；以及

(e) 确保在取消任何交租安排前，会及早向住户发出通知。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

已完成调查的个案撮要选录

房屋署

个案编号： OMB 2002/2726

房屋署 — 停车场管理 — (a)没有就电邮投诉作出回应；以及(b)没有监管某公共屋邨的停车场管理公司对违例泊车采取管制行动 — 部分成立

投诉人是某公共屋邨的居民，持有该屋邨露天停车场的通宵停车证。他指停车场管理公司没有采取足够措施，管制违例泊车情况，例如扣锁那些没有缴付泊车费而上落客货超过 30 分钟的车辆。此外，停车场入口曾多次没有管理员值勤。他透过电邮向房屋署提出投诉，但该署除了发出认收电邮外，便没有再作回覆。

(a)点投诉

2. 房屋署承认，投诉人的电邮投诉已传送至该屋邨一名前房屋事务经理（「A 人员」）的电邮户口。由于 A 人员已经离职，其职位亦被删除，投诉人的所有电邮投诉便一直留在 A 人员的电子邮箱内，无人开启。房屋署认为，该署人员本身在离任时有责任删除其电邮户口，但 A 人员并没有通知资讯科技科。资讯及社区关系科的电邮管理员在传送电邮投诉至 A 人员的电邮户口前，已核实该户口仍然有效。

3. 本署不能接受房屋署的意见和解释。部门不能单靠员工自己在离职时更新或删除其电邮户口。况且，A 人员所属的屋邨管理科在撤销有关职位时，并无要求资讯科技科删除其电邮户口。因此，屋邨管理科须为传送电邮失误负责。此外，电邮管理员在三度收到电邮投诉时，已经注意到 A 人员一直没有任何回应，但他警觉性不足，没有即时采取行动。本署认为，对于没有就投诉人的电邮作出回应一事，屋邨管理科和资讯及社区关系科均须负上责任。因此，这个投诉点成立。

(b)点投诉

4. 有些车辆确实曾违例进入停车场，并且停留达一小时而没有被扣锁。房屋署在考虑屋邨管理谘询委员会（「谘询委员会」）的意见后，同意停车场管理公司可酌情处理，方便居民和访客，而谘询委员会是代表居民的独立第三者。尽管如此，房屋署已训示停车场管理公司，须确保入口处时常有人值勤。

5. 本署认为，对于停车场管理公司再宽限 30 分钟时间才锁车的做法是否恰当，属见仁见智。此举获得谘询委员会、房屋署和物业服务公司充分支持。此外，亦无

证据证明，在锁车程序和执行方面有任何不公平之处。关于对停车场管理公司的监管，本署得悉，谘询委员会经常监察该公司的工作表现，而房屋署更会每两个月评估其表现一次。停车场管理公司的评估报告显示，该公司在过去多年的表现一直令人满意。有鉴于此，这个投诉点不成立。

建议

6. 房屋署已同意落实本署的建议，包括向投诉人致歉；检讨电邮户口管理系统，确保及时更新各个电邮户口；以及检讨电邮管理员的工作流程，确保电邮能够送达有关人员。

这宗个案显示出申诉专员确保把错误纠正的职能。

香港房屋委员会及房屋署

个案编号： OMB 2002/1204
OMB 2002/1975

香港房屋委员会 — 回售屋苑单位 — (a)误导投诉人关于还原单位的规定 — 不成立

房屋署 — 回售屋苑单位 — (b)误导投诉人关于验楼的安排，以致她太早迁出单位；(c)以「只可以在确定签契日期后才进行验楼」为借口，拖延为投诉人验楼；(d)无理弃用一道木门，以致单位的还原工程费用增加；(e)没有通知投诉人，房屋署承办还原工程须收取 20%附加费；以及(f)迟迟未能发出还原工程的报价单，工作效率太差 — 部分成立

投诉人是某「居者有其屋」（「居屋」）屋苑单位的前业主。她指称在回售单位给香港房屋委员会（「房委会」）时，房委会并没有通知她须将单位还原。她又指房委会的执行机构房屋署误导她有关验楼的程序；而且拖延为她验楼；没有事先通知她便无故弃用一道木门，以致还原工程的费用增加；以及迟迟未能就还原工程报价。

已完成调查的个案撮要选录

(a)点投诉

2. 居屋售楼书、认购申请书和屋苑单位的买卖合约，均已清楚注明业主回售单位前必须还原单位。这个投诉点不成立。

(b)点投诉

3. 房屋署职员告诉投诉人:「必须把单位内所有东西搬走，该署才会进行验楼。」她以为迁出单位后，房屋署便会验楼并确定还原工程的费用。由于她希望及早确定有关费用，故在成交前两个月已迁出单位，并要求房屋署验楼。但该署职员拒绝她的要求，因为须待确定签契日期后才会验楼。

4. 房屋署的一贯做法，是按业主的要求作初步验楼，先告知他们哪些装置需要拆去或回复原状。待业主迁出并将所有家具搬走后，该署才会进行最后验楼，并确定还原工程的费用，而最后验楼通常是在签契前十天进行。由于投诉人拒绝初步验楼，但又要求房屋署确定还原工程的费用，因此该署相信她所指的是最后验楼。

5. 本署认为，待签契日期确定后才进行最后验楼，是合情合理的。不过，房屋署若事先以书面向投诉人说明两种验楼程序的不同安排，这场误会应可避免。无论如何，由于房屋署是按常规行事，这个投诉点不成立。

(c)点投诉

6. 房屋署解释，过早收楼可能会产生屋苑单位管理责任的问题。事实上，该署在接受回售单位的函件中已订明:「将在签署转让契据前约十日……安排最后检验物业。」房屋署并无故意拖延验楼。因此，这个投诉点不成立。

(d)点投诉

7. 事涉的木门已不可再用，因为背面的防火胶板已被拆去，门锁亦已被更换。故此，这个投诉点不成立。然而，假如房屋署能事先以书面向业主说明还原单位的标准，或可避免投诉人误会该署是为了增加还原工程费用而弃用该木门。

(e)点投诉

8. 房屋署的工作指引规定，职员在最后验楼时须详细检查回售的单位，并要求业主签署同意书，确认需要还原的项目。该署会在最后验楼后七天内发出报价单。

9. 房屋署人员在最后验楼时，曾要求投诉人在一份没有写上价目的报价单上签署。该署人员其后在该份报价单上加上报价金额，并在签署转让契约后两小时才发出这份填上金额的报价单给投诉人。

10. 房屋署职员声称早已口头通知投诉人关于收取附加费的规定，并在最后验楼时再次向她说明这项规定。由于没有独立证人，本署无法确定投诉人是否在验楼之前已知悉须缴交附加费。然而，投诉人所签署的报价单已清楚注明房屋署会收取附加费，故此，她在签署该文件前实应知悉这项规定。因此，这个投诉点不成立。

(f)点投诉

11. 房屋署人员没有遵照有关的内部指引，要求投诉人签署报价单（而不是同意书），因而剥夺了投诉人就报价金额提出反对的权利。此外，填上金额的报价单是在签契手续完成后才送交投诉人，虽然符合该署订明在最后验楼后七天内报价的规定，但实际上已失去了报价的意义。本署认为房屋署确有明显失误，因此，这个投诉点成立。

12. 整体而言，这宗投诉部分成立。

13. 房屋署已接纳本署的建议，包括向投诉人致歉；采取防范措施，避免再发生类似问题；向业主解释验楼程序；以书面通知业主有关还原单位的标准、报价准则，和该署承办还原工程须收取 20%附加费的规定；以及确保在签署转让契约前发出正式的报价单。

这宗个案显示出申诉专员确保行政公平，以及把错误纠正的职能。

已完成调查的个案撮要选录

屋宇署

个案编号： OMB 2001/2498

屋宇署 — 劝谕信 — 对于维修大厦共用墙一事处理不当 — 部分成立

某大厦的物业管理公司（「管理公司」）代表业主立案法团（「投诉人」）投诉屋宇署，指该署错误认为投诉人是一道共用墙的业权人；又没有回覆投诉人对澄清该共用墙业权的要求；以及在发觉该共用墙的业权由政府拥有后，便改变其对该道墙的结构情况的看法。

2. 一九九八年十二月，屋宇署人员于例行视察一道共用墙时，发觉该道墙有轻微破损，但没有即时的结构危险。一九九九年一月，屋宇署向投诉人发出劝谕信，要求投诉人维修共用墙。

3. 一九九九年三月，管理公司去信屋宇署，要求澄清该共用墙的业权。同年六月和九月，管理公司再去信屋宇署，表示担心该道墙的结构安全。

4. 一九九九年九月，屋宇署人员在另一次视察时，发觉该共用墙虽有轻微破损，但仍没有即时的结构危险。该署人员亦注意到，该道墙所在的位置与核准图则不同，并发觉该道墙所处的部分土地已在一九八八年交还政府，供扩阔路面之用。

5. 屋宇署其后向地政总署查询该共用墙所处的土地类别，以及应由谁负责维修。此外，屋宇署向管理公司重申，该道墙没有即时的结构危险，并表示不会考虑采取进一步行动。然而，屋宇署在收到地政总署的覆函后，没有回覆管理公司或跟进此事。直至二零零一年六月，民政事务处将这宗个案转交屋宇署，屋宇署才就该道墙应由谁负责维修一事，恢复与地政总署的书信往来。

6. 二零零一年十月，地政总署应屋宇署的要求，通知管理公司有表面证据证明该共用墙的外露部分处于政府土地内。二零零二年四月，地政总署维修了该共用墙。

7. 屋宇署解释，该署在根据《建筑物条例》发出法定命令时，才需要查核业权。该署所发出的劝谕信，主要目的是促请业权人及时采取适当行动，例如进行维修工程。由于劝谕信不是法定命令，因此不会发给个别业主，只发给有关大厦的管理公司或业主立案法团。

8. 关于管理公司要求澄清共用墙业权一事，屋宇署完全不予回覆，这并非良好的行政方式。屋宇署应在一九九九年三月和十月查核相关的土地类别记录后，便立即回覆管理公司。因此，屋宇署迟迟不回覆是不恰当的。

9. 屋宇署指出，该署在评估该道墙的安全情况时，不会受有关业权的影响。本署注意到，屋宇署对该共用墙结构安全的评估前后一致。

10. 申诉专员认为，这宗投诉部分成立。

11. 本署认为，屋宇署实在应该先核实业权，然后才发出劝谕信。申诉专员敦促屋宇署加快推行政府在二零零一年四月公布赋予劝谕信法定地位的计划，以便更有效遏止违例搭建物。因此，本署建议屋宇署研究是否可以把这项措施扩展至一般建筑物的安全和维修，而非只限于违例搭建物。

12. 屋宇署同意本署的结论，并答应采取以下措施：

(a) 修订法例，把就违例建筑工程发出的劝谕信定为法定警告通知，并可登记成为影响业权的文件；

(b) 探讨是否可以把这个构想扩展至包括就失修楼宇发出的劝谕信；

(c) 检讨是否需要在查核业权之后，才发出劝谕信要求维修楼宇；以及

(d) 提醒职员注意跨越不同地段的建筑物，并在有需要时确定土地类别和由谁负责维修。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

已完成调查的个案撮要选录

屋宇署及地政总署

个案编号： **OMB 2001/0542**
OMB 2001/0929

屋宇署及地政总署 — 新界村屋／豁免管制屋宇 — 没有妥善跟进投诉 — 不成立

二零零零年年初，投诉人向某分区地政处（「地政处」）投诉，指某楼宇有违例僭建物。由于事涉业权人没有向地政处提交建筑图则，也没有根据《建筑物条例（新界适用）条例》向该处申请豁免证明书，所以整幢楼宇均属僭建。该处告知投诉人，已把个案转介屋宇署跟进。投诉人其后致电屋宇署，指称不单发现事涉楼宇有违例僭建物，村内其他楼宇也有僭建物。该署由于并无事涉楼宇的建筑图则或核准图则的记录，因而认为该楼宇是「新界村屋／豁免管制屋宇」，遂于同年六月通知地政处，表示不会采取任何管制行动。

2. 二零零一年年初，投诉人向屋宇署重复有关投诉。该署再次派员前往视察，发现楼宇结构表面上没有危险。然而，由于该署没有楼宇的图则及其他结构资料，所以未能作出详细评估。同年五月，该署告知地政处有关结果和重申不会采取行动，并回覆投诉人该署的结论。

3. 根据现行政策，私人楼宇的建造须受《建筑物条例》或《建筑物条例（新界适用）条例》规管。《建筑物条例（新界适用）条例》订明，符合某些准则的新界楼宇可获豁免，无须呈交建筑图则予建筑事务监督批核；无须事先获得建筑事务监督的同意才能展开工程；以及在入伙前无须申领占用许可证。凡属「新界村屋／豁免管制屋宇」的楼宇，须受由地政总署负责执行的批地条款约束，以及《建筑物条例（新界适用）条例》的规管。该类楼宇在动工前，有关业权人须取得地政总署发出的豁免证明书。该署可根据土地契约条款执行管制行动，饬令业权人自行清拆僭建物，否则该署可雇用政府承建商进行清拆，再向业权人追讨有关费用。假如楼宇不在《建筑物条例（新界适用）条例》的规管范围内，可由屋宇署根据《建筑物条例》的规定，对僭建物采取执法行动。

4. 然而，在资源紧绌而问题众多的情况下，部门须按照优先次序清拆僭建物。由于「新界村屋／豁免管制屋宇」的僭建物问题非常严重，处理该类僭建物的进度颇为缓慢，而且成效不大。

5. 一九九三年至一九九五年期间，屋宇署及地政总署曾推行试验计划，屋宇署尝试协助地政总署，对违例僭建物采取管制行动。可是，由于资源所限及在村民的阻力下，试验计划最终未能成功。此后，地政总署虽仍继续把个案转介屋宇署跟进，但屋宇署只能进行视察，评估楼宇是否安全，又或是否要即时采取行动。二零零一年年中，房屋及规划地政局成立了跨部门工作小组，就「新界村屋／豁免管制屋宇」的僭建物问题制定政策目标和解决方案。

6. 本署明白投诉人的不满，但亦了解部门的难处。鉴于目前政策未臻完善，申诉专员认为这宗投诉不成立。

7. 由于新界区的僭建物问题十分严重，申诉专员建议房屋及规划地政局、屋宇署和地政总署应尽早制定长远政策，以控制和解决有关问题。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

食物环境衞生署

个案编号： OMB 2002/1277

食物环境衞生署 — 投诉处理 — (a)没有妥善跟进投诉；以及(b)没有给予投诉人初步回覆 — 部分成立

投诉人向食物环境衞生署（「食环署」）投诉某书报社阻塞行人路。该署辖下的分区环境衞生办事处（「分区办事处」）职员巡查后认为，书报社只是轻微阻塞行人路，于是发出口头警告。投诉人发觉阻塞情况持续，认为分区办事处没有认真处理他的投诉，于是再向食环署的投诉管理组投诉，要求该署另派专人调查。当时投诉管理组的职员表示会跟进他的个案及回覆他，但在一个月之后，才有职员与他联络。投诉人不满该组没有调查他提出的投诉，反而将个案交回分区办事处覆检。

(a)点投诉

2. 按照食环署的一贯做法，各分区办事处负责处理有关环境衞生的投诉，而投诉管理组则专责统筹及管理与员工有关的投诉。由于投诉管理组职员已向投诉人解释他们的分工，因此把他的投诉交回分区办事处调查。分区办事处覆检这宗个案后认为，原先采取的行动并无不妥之处，于是交由投诉管理组告知投诉人。

3. 但是，投诉人认为投诉管理组应直接跟进他的个案，因为他已清楚表明「希望由总部另派专人调查，因为觉得分区员工有包庇之嫌」。他指投诉管理组并没有向他解释食环署的分工情况。由于双方各执一词，在缺乏其他佐证的情况下，本署无法对此作出判断。

4. 食环署并没有考虑投诉人的要求是否合理。纵使该署职员曾告知投诉人有关处理其投诉的安排，但由于投诉人提出反对，食环署理应预先告诉他会将其个案交回分区办事处覆检，并向他解释。因此，(a)点投诉部分成立。

(b)点投诉

5. 食环署承认，投诉管理组没有按照服务承诺，在 10 天内联络或初步回覆投诉人。该署辩称，给投诉人初步回覆，只是方便他知道可以联络哪位负责的职员。由于该组的职员于最初接听投诉人电话时，已告知他会跟进其个案，因此没有必要再给他初步回覆。

6. 食环署的服务承诺清楚说明，部门会在 10 天内联络或回覆投诉人，而且在必要时会给予初步回覆。因此，初步回覆的目的不单只是为了认收投诉和提供联络人员，而且是向投诉人报告个案的进度，让他知道部门将会给他详细答覆。因此，(b)点投诉成立。

7. 综合而言，申诉专员认为，这宗投诉部分成立。

8. 申诉专员向食环署提出以下建议：

(a) 就没有给予初步回覆一事，向投诉人道歉；

(b) 敦促所有员工在给予答覆或初步回覆时，必须遵守服务承诺；以及

(c) 检讨有关处理投诉的部门指引及通告，并定期传阅，务使所有员工清楚了解处理投诉的正确程序。

9. 食环署已落实(a)及(b)项建议，并已开始检讨有关处理投诉的部门指引及通告。

已完成调查的个案撮要选录

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率，以及把错误纠正的职能。

破产管理署及运输署

个案编号：　OMB 2002/2914
OMB 2002/2915

破产管理署 — (a)不当地向运输署发出「冻结转户要求」，禁止出售某车辆 — 不成立

运输署 — (b)没有通知投诉人有关破产管理署的「冻结转户要求」，同时又容许该车辆续牌 — 部分成立

一九九九年十二月，A公司被债权人申请清盘。二零零零年六月，A公司将一辆轻型货车售予B公司。同年七月，法庭发出清盘令，并委任破产管理署署长为A公司的临时清盘人。三天后，投诉人从B公司购入该车辆，并于翌日在运输署办妥转户手续。二零零一年七月，运输署为该车辆续牌。

2.　二零零二年七月，投诉人出售该车辆，但未能办理转户给新车主，交易因而告吹。运输署告知投诉人，有关车辆的转户登记由二零零零年八月起已被冻结。

(a)点投诉

3.　根据《公司条例》的规定，「清盘开始后（即由债权人入禀法院要求将有关公司清盘当日起计）就公司财产作出的任何产权处置……除非法院另有命令，否则均属无效。」破产管理署在二零零零年八月要求运输署冻结该车辆的转户登记，直至另行通告为止，是合法和合理的行动。因此，(a)点投诉不成立。

(b)点投诉

4.　在收到破产管理署的要求后，运输署随即把资料输入电脑系统。二零零零年十二月，运输署收到法庭委任的正式清盘人的信件，要求冻结车辆的续牌申请。运输署将这封信存档，放在破产管理署的信件后面，但没有就有关的要求采取任何行动。

5. 二零零一年七月，投诉人为车辆申请续牌。运输署职员只注意到破产管理署发出的「冻结转户要求」，却忽略了清盘人的「冻结续牌要求」，结果该车辆得以成功续牌。

6. 除了疏忽之外，运输署没有在电脑系统内为「冻结转户／续牌要求」制订任何更新资料程序，也没有在这类要求的函件上附加特别记号。然而，运输署并没有责任就这类要求通知车主。因此，本署认为(b)点投诉部分成立。

结论

7. 申诉专员认为，这宗投诉部分成立。

8. 运输署接纳本署的建议，向投诉人致歉。此外，该署会检讨处理「冻结转户／续牌要求」的程序及存档方式，更会考虑其他措施，让电脑系统可以储存更多资料，方便该署职员检索。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

消防处

个案编号：　OMB 2002/1497

消防处 — 牌照申请 — (a)没有妥善处理并遗失投诉人的图则；以及(b)没有积极寻找有关图则 — 成立

投诉人代表其委托人向食物环境衞生署（「食环署」）申请普通食肆牌照。在三月中，投诉人向食环署呈交一份图则，由该署转介屋宇署及消防处跟进。从四月中至五月初，投诉人曾多次向消防处查询有关进展，但该处均表示未有收到食环署转介的图则。投诉人指消防处没有妥善处理图则，也没有主动与食环署澄清有关事项。

已完成调查的个案撮要选录

(a)点投诉

2. 食环署在四月初已把投诉人的图则送交消防处，而该处亦已认收有关图则。四月底，食肆申请人去信消防处，并夹附食环署的覆函副本，证明有关图则已转介消防处。消防处职员 A 在得悉此事后，主动联络投诉人，并建议他尽快再递交图则。五月初，食环署再把投诉人第二次呈交的图则转介消防处。在收到第二次转介的图则时，消防处职员 B 由于未能找到相关的主题档案，便将图则放在「等待处理」的文件盘中，但事后却忘记采取行动。直至五月中，他的上司指示他开设临时档案，并随即采取行动处理有关申请，最后在五月底通知投诉人有关结果。

3. 消防处未能找到第一次转介的图则，亦不知道遗失图则的原因和应由谁人负责。虽然遗失图则可能是个别事件，但由于有关图则确已送交消防处，该处实有错失。

4. 职员 B 在未能找到该档案时，理应开设临时档案，以便采取跟进行动，或者请示其上司。消防处承认，职员 B 在处理第二次转介的图则方面有失当之处。

5. 这个投诉点成立。

(b)点投诉

6. 投诉人在四月中查询其申请的进展时，职员 A 表示尚未收到有关图则，并建议他向食环署查证。五月初，投诉人再致电消防处查询。职员 A 在向职员 B 查证后，告知投诉人仍未收到有关图则。

7. 投诉人其实已提醒职员 A，食环署曾先后两次把图则送交消防处。然而，职员 A 并无主动与食环署澄清，反而建议投诉人直接联络食环署。倘职员 A 能及早与食环署澄清，投诉人便不会感到如此受屈。

8. 消防处的服务承诺订明，在认收规定的图则后 22 个工作天内，须通知申请人有关的申请结果。消防处在五月初收到第二次转介的图则，随后在五月底回覆投诉人，因此并无违反服务承诺。不过，若非遗失第一次转介的图则，又或职员 A 能主动与食环署澄清此事，该处应可更早回覆投诉人。

9. 这个投诉点成立。

10. 消防处已采取行动，改善内部处理文件的程序，并且训示有关的人员。

这宗个案显示出申诉专员在确保官僚习性不会影响向市民提供合理的服务方面的职能。

康乐及文化事务署

个案编号： OMB 2001/0611

康乐及文化事务署 — 违规授泳 — 未有采取适当行动加以制止 — 成立

投诉人指称，在公众泳池内供一般泳客使用的泳线及训练池被泳会占用来教授泳术，妨碍其他泳客，但驻池救生员却视若无睹，没有加以干预。康乐及文化事务署（「康文署」）亦没有采取任何行动，制止泳会违规授泳。

2. 本署人员曾到事涉泳池及该署辖下另一泳池视察，发现情况一如投诉人所述。显然有很多团体想租用泳线授泳，但往往供不应求。有些泳会由于未能租用泳线，于是指示学员先以普通泳客身分缴费入场，再在泳池内集体授泳；但是，他们这样做却对其他泳客造成滋扰。

3. 根据现行政策，康文署会将部分泳线租予泳会及有关团体，其他市民则可在余下的泳线游泳。该署指出，根据《公众泳池规例》（「规例」），任何人未经该署批准，不得在泳池内进行商业活动，包括个人授泳，违者可被判罚。若该署发现有泳会擅自在泳池内违规授泳，会即时劝止。假如劝谕无效，便会把教练及学员等人驱逐离泳池。

4. 单在二零零一年七月，该署曾在其辖下某公众泳池发出共 168 次口头警告，但并没有要求任何人离开泳池或提出检控。康文署表示，授泳活动若涉及商业成分，即属违反规例。不过，在执法时该署往往在举证方面有困难。本署相信，由于游泳教练已向学员收取了学费，即使康文署人员进行劝谕，他们亦不会停止授泳活动。除非康文署采取进一步行动，将屡劝不改的人驱逐，否则这种违规情况仍会继续。

5. 本署认为，康文署作为执法机构，若发觉有人违规授泳，应主动采取严格执法行动。泳会如在泳池的公众泳区授泳，会妨碍其他泳客，康文署应考虑检控屡劝

不改者，以儆效尤。

6. 申诉专员认为，康文署没有认真执行规例，制止泳会在公众泳池违规授泳。因此，这宗投诉成立。

7. 本署向康乐及文化事务署署长提出八项建议，要点如下：

(a) 敦促各泳会要遵守规例，只可在已租用的泳线内举办游泳课程，并表明若泳会没有租用泳线，参加习泳班的学员可能因而被逐离场；

(b) 更积极地处理违规事件，引用规例和征询法律意见，以便提出检控；以及

(c) 加强留意各公众泳池的使用情况，以及鼓励泳会使用其他可供租用的授泳场所及设施。

8. 在调查报告完成后，本署收到某游泳教练会的函件，指本署上述的调查结果和意见并不合理，而另一封致特区行政长官的函件更批评本署要求「康文署严格执行法例，以打压泳会使用公众泳区授泳」。

9. 本署深明社会各界对公众泳池设施的需求极大，故此，康文署更须持平处理，以平衡各方面的需要，务求一方面可让泳会继续授泳，而另一方面亦无损个别泳客享用泳池设施的权利。

10. 申诉专员亦已向行政长官作出回应，澄清本署的立场及建议，以正视听。

11. 其后，康文署采取了新措施，积极落实本署的建议，改善泳池管理，取缔违规授泳活动，并决定会检控不听劝谕的违规人士。

12. 此外，康文署已成立一个专责工作小组，检讨公众泳池的租用和管理，以及编配泳线政策等事宜，并提供改善建议。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和把错误纠正的职能。

民政事务总署及康乐及文化事务署

个案编号：　OMB 2002/0494
OMB 2002/0495

民政事务总署 — 安装工程 — 延误安装禁止滚轴溜冰、踏单车及踩滑板的指示牌 — 成立

康乐及文化事务署 — 安装工程 — 延误安装禁止滚轴溜冰、踏单车及踩滑板的指示牌 — 不成立

一九九九年十一月，投诉人要求民政事务总署（「民政署」）辖下大埔民政事务处在大埔中心对开空地竖立指示牌，提醒市民不可在该处进行滚轴溜冰、踏单车及踩滑板等活动。但直至二零零二年四月，有关部门才竖立两个指示牌。

2.　本署发现，有关延误是由于民政署和康乐及文化事务署（「康文署」）在沟通上出现问题所致。二零零零年十月，民政署就上述拟议安装工程致函康文署，而康文署亦就指示牌所用的字眼及位置作出回应。不过，民政署声称没有收到回覆，故再次去信康文署，并发出了三封催办便笺跟进，但康文署却只收到最后发出的一封。民政署承认，有关负责人员当时正在休假，因而导致延误。

3.　本署认为，民政署不应单靠催办便笺来监察工作的进展，应该致电康文署跟进情况。此外，当有关负责人员休假时，其上司应定期监察事件的进度。

4.　申诉专员认为，投诉人对民政署的投诉成立。

5.　至于对康文署的投诉则并不成立，原因是没有证据证明该署曾延误处理拟议的安装工程。

6.　申诉专员建议民政署：

(a)　应定期训示属下职员积极跟进每宗个案；以及

(b)　应检讨有关程序，以确保迅速处理竖立指示牌的工作。

7. 本署亦建议，民政署及康文署应检讨其文件收发程序，确保各类文件都妥为传送。

8. 康文署及民政署接纳本署的结论，并已落实有关建议。民政署承认，在处理个案的过程中确有需要改善的地方，并已向投诉人道歉。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

康乐及文化事务署

个案编号： OMB 2002/0534

康乐及文化事务署 — 图书馆服务 — 处理借书记录的程序不当 — 成立

投诉人发现，她在两次到图书馆还书之后，其电脑借书记录并没有更新。为确保不会因逾期还书而被罚款，她曾向图书馆查询，而馆方人员每次只要求她填写「还书声明」表格。不过，图书馆其后并没有告诉她何时已寻回有关的书籍。

2. 康乐及文化事务署（「康文署」）解释，在二零零一／零二年度，其辖下公共图书馆处理的书籍借还总数逾 8,900 万宗，故不可能发出还书收据给读者。事实上，同年只有 8,431 名读者报称已归还所借出的书籍，而其中有 5,513 本书籍已经寻回。

3. 对于图书馆处理归还书籍的程序，本署有以下的观察所得及意见：

(a) 若电脑的条码扫描器在读取条码时出错，或条码扫描器使用不当，借书记录仍会显示读者借书未还；

(b) 由于图书馆不会向读者发出还书收据，读者无从知道馆方有没有适当更新其借书记录。而且，由于电脑荧幕面向馆方人员，读者不能即时核对电脑上的记录；

(c) 若电脑没有更新借书记录，读者便只得填写「还书声明」，声明已归还书籍；

(d) 图书馆在「还书声明」中订明会保留追诉权，但读者却不会获告知事件跟进的结果；以及

(e) 康文署的内部指引并没有订明，何时才应把寻找不果的书籍注销。因此，该署难以得知何时才告知事涉读者其跟进行动，或向虚报已把书籍归还的读者追究。

4. 申诉专员认为这宗投诉成立。

5. 申诉专员提出了七项建议，例如康文署应向投诉人解释，考虑调配资源以改进还书及注销书籍的程序和指引，提升电脑功能，方便读者即时核对还书记录。

6. 康文署接纳调查结果及建议，并承诺加强培训和监察其员工，改善与读者的沟通。此外，该署亦同意会考虑调拨资源购置新的电脑荧幕，以方便读者核实还书记录，从而提高运作的效率和透明度。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

康乐及文化事务署

个案编号： OMB 2002/0580

康乐及文化事务署 — 发放薪金 — 没有妥善安排发放薪金的程序 — 部分成立

投诉人先前在康乐及文化事务署（「康文署」）任职。她在离职前，曾要求康文署以支票发放最后一期薪金给她，但遭该署拒绝。其后，康文署发现误把一笔款项存入投诉人的银行户口，故此去信要求她退回该笔款项。但是，投诉人表示由于其户口早已被银行冻结，不能将款项退回。康文署于是发出催缴信，表示会循法律途径向她追讨。

2. 投诉人认为，康文署没有理会她提出以支票发薪的要求，是错在该署。然而，该署却把犯错的责任推到她身上，令她深感困扰。

3. 康文署表示，该署一向以自动转帐方式支付薪金给员工。对于员工要求改变发薪的方式，署方虽然没有就如何处理制定指引，但会因应个别情况加以考虑。

4. 由于没有任何证据或记录显示投诉人曾要求改以支票发薪，因此本署不能就这点表示意见。

5. 不过，康文署承认，投诉人所属的分组没有按正常程序发出「终止合约通知书」，以便安排停止发薪，结果导致多付薪金给投诉人。另一方面，康文署亦没有收到有关投诉人的户口已被冻结的通知。对于这次事件所造成的不便，该署已向投诉人致歉。

6. 康文署表示，署方有必要向投诉人追讨多付了给她的薪金。而且该署在追讨信中，已清楚说明是由于本身的会计程序出错，并没有将犯错的责任推到投诉人身上。

7. 本署认为，康文署在投诉人离职后，未有即时停止发薪给她，确有不当之处。不过，该署并无试图推卸责任。综观上述各点，本署认为这宗投诉部分成立。

8. 康文署已接受本署提出的下列建议：

(a) 向投诉人解释为何在她离职后，该署未有停止发薪给她；

(b) 就如何处理员工提出改变发薪方式的要求，制定内部指引；以及

(c) 加强署内各分组之间的沟通，避免再出现同样错误。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率，以及把错误纠正的职能。

渠务署、民政事务总署及地政总署

个案编号： OMB 2001/3407
OMB 2001/3408
OMB 2002/0472

渠务署、民政事务总署及地政总署 — 维修河堤／护土墙 — 推卸责任 — 部分成立

已完成调查的个案撮要选录

投诉人投诉渠务署、民政事务总署（「民政署」）和地政总署在维修损坏河堤／护土墙一事上推卸责任。

2. 二零零零年六月，投诉人通知渠务署，其房屋附近的河堤出现严重侵蚀。渠务署人员于实地视察后通知投诉人，有关个案已转交民政署辖下的民政事务处（「民政处」）跟进。民政处基于没有公众设施受到影响，而且认为不可以因为个人利益而动用「地区小型工程」拨款，因此告知投诉人不会维修该河堤。

3. 渠务署坚称，根据工务局技术通告第 8/2000 号，民政处须负责维修天然水道。在二零零零年六月至二零零一年六月期间，渠务署与民政处进行了长达一年的争论。二零零零年十一月，民政处向地政总署的分区地政处（「地政处」）查核事涉地段的业权。二零零一年四月，民政处向地政处查询该地段的许可证持有人是否要负责维修河堤。地政处人员于实地视察后，在二零零一年五月回覆民政处，表示不能确定维修责任谁属。二零零一年六月，民政处要求地政处与该地段的许可证持有人联络，巩固护土墙（原先称为「河堤」）的地基。地政处在档案注明三个月后再跟进个案，以等待民政处与渠务署的争论结果。

4. 在民政处多番要求下，地政处人员在二零零一年八月进行另一次实地视察。二零零一年十月，地政处通知民政处，指地段的许可证持有人通常要负责维修工程，但地政处会就是否需要进行紧急维修工程一事，征询土木工程署辖下土力工程处的意见。二零零一年十一月，土力工程处确定该护土墙需要紧急维修，但地段的许可证持有人不须负责，因为护土墙位于政府土地。根据斜坡维修责任信息系统，地政总署承担起维修的责任，并于二零零二年三月初完成有关的工程。

5. 尽管没有证据证明事涉部门蓄意或故意不履行职务，但对于他们在处理这宗投诉时所抱的「各家自扫门前雪」心态，申诉专员表示失望。在二零零零年六月至二零零一年八月期间，这三个部门分别进行了共五次实地视察，但他们从没有尝试进行联合视察或举行跨部门会议。各部门只着眼于本身的利益，没有顾全大局，也没有采取较积极主动和互相配合的方法。他们都不愿意为投诉人设想而多走一步。

6. 虽然渠务署已遵照工务局技术通告第 8/2000 号所订定的程序行事，可是该份技术通告其实并不适用于本个案。由于该署没有及早查核有关的土地类别、确定维修责任问题和征询土力工程处的意见，结果政府要花 17 个月才确定护土墙的维修责任谁属。

7. 渠务署在回应时指出，若先彻底查核土地类别才把投诉转介负责的部门跟进，将会导致延误。地政总署表示，地政处是在二零零一年年中才了解事件的来龙去脉。在这个问题上，渠务署或民政处理应担当初步联络统筹人的角色。

8. 申诉专员认为这宗投诉部分成立。

9. 本署向事涉部门提出了七项建议，包括：检讨如何协调涉及多于一个部门的投诉的处理程序；考虑及早查核土地类别、安排联合实地视察和举行跨部门会议；要求有关人员在处理由公众或其他部门提出的投诉和查询时，应更积极主动和加强注意。此外，事涉部门应联同所属的政策局，澄清天然水道的维修责任问题，以免类似纠纷再次出现。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

渠务署、水务署及库务署

个案编号： OMB 2002/0035
OMB 2002/0958
OMB 2002/2523

渠务署 — 开立帐户 — 延误发出工商业污水附加费的缴费通知书 — 不成立

水务署 — 开立帐户 — 没有就开立工商业污水附加费帐户而为渠务署提供有关资料 — 不成立

库务署 — 电脑系统设计 — 没有在电脑系统出错后采取补救措施 — 不成立

投诉人经营食肆已有多年。二零零一年年底，他接获渠务署的缴费通知书，要求他缴付一九九六年九月至二零零一年十月的工商业污水附加费（「附加费」）。

2. 投诉人指出，在他申请安装水表时，水务署曾派员实地视察，因此该署理应知悉他的业务性质，并把有关资料转告渠务署。但是，渠务署并没有把他的帐户登记为「餐馆业」。由于水务署和渠务署之间的资料是由库务署设计的电脑系统传送的，故此投诉人指库务署亦有失当之处。

已完成调查的个案撮要选录

3. 一九九四年，库务署设计了一套电脑系统，从水务署的水费发单系统中，抽取相关水费帐户的资料，传送至渠务署的附加费发单系统，以便开立附加费帐户。水务署及渠务署方面负责更新资料和电脑系统的运作。

4. 一九九八年七月，库务署获悉水费发单系统出现遗漏，没有把某些现有帐户的资料传送至渠务署的附加费发单系统。因此，库务署新增了电脑程式，把水务署的水费及排污费帐单等有关资料，传送到附加费发单系统。渠务署会跟进那些理应开立而仍未开立的附加费帐户。

5. 然而，在二零零零年八月，渠务署又再发现有遗漏的个案。库务署于是再次调校有关系统，以便渠务署加快查出遗漏的帐户。

6. 当水务署为投诉人开立新帐户时，已经把他的业务类别（即「餐馆业 — 中式」）输入电脑系统。由于水务署已采取适当行动，只是电脑系统出错，才使有关资料未能传送至渠务署的附加费发单系统。因此，申诉专员认为对渠务署及水务署的投诉不成立。

7. 在电脑系统投入使用初期，库务署曾联同有关部门进行测试。由于电脑系统设计属专业技术范畴，本署不拟置评。不过，本署得悉，库务署在发现有遗漏的个案时，已建议渠务署跟进。由于要缴交附加费的用户占全港水费帐户不到百分之一，本署认为由该署订立补救措施，要比另行设计一套新的电脑系统较为有效和可行。因此，申诉专员认为对库务署的投诉不成立。

8. 申诉专员向库务署及渠务署提出以下建议：

(a) 库务署应就这次事件对投诉人引致的不便，向投诉人致歉；

(b) 在新电脑系统使用初期，库务署应进行详尽的测试，并考虑与使用部门共同监测系统的运作，一旦发现问题时，可尽快解决；以及

(c) 渠务署应向有关用户解释未能及早向他们征收附加费的原因，并通知他们若经济上有困难，可申请分期缴费。

9. 渠务署补充，自二零零一年三月起，所有遗漏个案均已纠正。因此，追讨长期欠交附加费的情况应不会再发生。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

劳工处

个案编号：OMB 2001/3366

劳工处 — 劳资纠纷 — (a)对投诉人的个案记录处理不公；(b)没有协助投诉人向劳资审裁处提出申索 — 部分成立

投诉人向劳工处投诉，她的外籍家庭佣工（「劳方」）擅自离职，她表示会向劳方申索一个月代通知金。劳工处于是安排调解会议，但劳资双方未能达成和解。

2. 投诉人指称，劳工处在劳方的档案盖上“Case referred to Labour Tribunal”（即「案件转介劳资审裁处」），但在她的档案则盖上“Case settled”（即「案件达成和解」）。她要求劳工处协助她向劳资审裁处（「审裁处」）提出申索。劳工处表示，由于该处已按劳方要求，把个案转介审裁处，而转介便笺中亦已述明投诉人会提出反申索，所以通知投诉人可以在劳方向审裁处提出申索时，提出反申索。

(a)点投诉

3. 劳工处指出，在举行调解会议前，若劳资双方已分别向该处落案，该处会委派一名调查主任处理双方的个案，但劳资双方会各自有独立的档案。调解记录会存放于其中一方的档案，而另一方的档案则会注明参考的档案及编号。当个案转介审裁处时，载有调解记录的档案便会盖上“Case referred to Labour Tribunal”，而另一档案则盖上“Case settled”，以资识别，避免重复点算转介审裁处的个案和减少文书工作。而且，劳资双方亦无须亲身前往审裁处提出申索。

4. 本署不接纳劳工处的解释。在档案盖上“Case settled”，即意味个案已获解决，因此投诉人有理由认为劳工处是在她的个案未获解决前，便把个案终结。然而，劳工处的处理手法虽然有欠妥善，但没有证据证明该处偏袒劳方。劳工处现已采用较中立的字句，例如“Action in file No...”（即「在档案编号……跟进」），以取代“Case settled”。

5. 因此，申诉专员认为这个投诉点不成立。

(b)点投诉

6. 根据《劳资审裁处条例》第 24 条，是否将劳资双方的申索合并处理，应由审裁处而非劳工处决定。因此，劳工处人员在接到投诉人提出申索的要求时，应清楚地向她解释有关程序，让她决定是否向审裁处提出申索，而不应告诉她可以在劳方提出申索时，才提出反申索。

7. 申诉专员认为，这个投诉点成立。

8. 整体而言，申诉专员的结论是，这宗投诉部分成立。

9. 申诉专员向劳工处处长提出下列建议：

(a) 检讨把个案转介审裁处的安排，确保公平地处理劳资双方提出申索的要求；以及

(b) 检讨为有关人员提供的培训，以促进他们对《劳资审裁处条例》及个案转介程序的认识，并使他们更能掌握所需的技巧，令劳资双方都感到获得公平的对待。

10. 劳工处已接纳本署的建议。

这宗个案显示出申诉专员确保公营机构不断提高服务质素和效率的职能。

运输署

个案编号： OMB 2002/0463

运输署 — 退款申请 — 拒绝退回保留车辆登记号码的按金 — 不成立

投诉人向运输署申请保留四个以拍卖方式出售的车辆登记号码(「车牌」)，并为每个车牌缴交了一千元按金。提出申请前，他曾查阅运输署的网页及致电该署查询，但所获资料都没有说明按金是不会退回的。

2. 在拍卖会上，投诉人保留的四个车牌均未能售出，运输署于是将它们悉数编配予投诉人。不过，他其实只需要一个车牌，遂要求运输署退回其余三个车牌的按金，但遭该署拒绝。

3. 运输署解释，该署会以下列其中一个方法，处理保留车牌的按金：

(a) 若车牌在拍卖会上由其他竞投者投得，按金将全数退回给申请人；

(b) 若车牌由申请人投得，按金会从拍卖价中予以扣除；以及

(c) 若车牌未能在拍卖会上售出，申请人将获编配车牌，而按金则作为支付该车牌的特别费用。

4. 虽然运输署的网页、小册子以及「保留车辆登记号码以待拍卖申请书」内只提及首两个处理按金的方法，但该署声称，投诉人理应知悉第三个处理方法，因为该署在接到申请书时所发出的认收函件中已有说明，若申请人保留的车牌未能在拍卖会上售出，该署即会以特别售价一千元将它编配予申请人。

5. 投诉人反驳运输署的说法，指该署并没有发出认收函件。该署在回应时，提交了三名与申请人同时递交申请书的独立证人的证供。该三名独立证人均表示，曾收到运输署发出的认收函件。

6. 鉴于上述调查所得，申诉专员认为，投诉人应该已获知会有关退款的安排，故此，这宗投诉不成立。运输署已修订有关的宣传资料及申请书的内容，以免再引起误会。

这宗个案显示出申诉专员在公职人员受到不公平指责时指出事实真相的职能。